

КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ В СТРАТЕГИИ УПРАВЛЕНИЯ КЛАССИЧЕСКИМ УНИВЕРСИТЕТОМ

На рубеже веков мир стал необычайно динамичным: во всех сферах деятельности в самые короткие отрезки времени происходят кардинальные изменения. Это в полной мере относится к высшей профессиональной школе: повышаются требования общества к качеству профессионального образования, кардинально обновляются технологии обучения, быстро меняются организационные и экономические условия деятельности вузов, обостряется конкурентная борьба на рынке образовательных и научных услуг, постоянно меняется позиция государства по отношению к высшей школе. В этих динамичных и труднопрогнозируемых условиях успешная работа любого университета невозможна без постоянного совершенствования его деятельности по улучшению качества образовательных, научных, информационных и других услуг. Эти услуги и есть тот товар, который университеты предъявляют на международном, национальном и региональных рынках. Такой подход должен быть краеугольным камнем в стратегии управления вузом.

Вряд ли было возможно так ставить вопрос в российских условиях в девяностые годы, при острой нехватке самых необходимых ресурсов, при небрежном отношении государственной власти к проблемам вузов. В то время речь шла лишь о выживании вузов, сохранении их интеллектуального и научного потенциала. Ректорский корпус, вузовская общественность сумели найти выход из сложившейся ситуации.

Сегодня принципиально новая ситуация отражена в основополагающих документах, определяющих развитие образования в России. Так, в Национальной доктрине образования Российской Федерации поставлена задача повышения качества образования. Предполагается, что государственная политика в области образования должна гарантировать необходимые условия для полноценного качественного образования, учитывать интересы и спо-

собности личности, обеспечивать достижение конкурентоспособного уровня для всех ступеней образования. В концепции модернизации российского образования отмечается, что повышение качества образования необходимо для того, чтобы выполнялась основная цель профессионального образования — «подготовка квалифицированного работника соответствующего уровня и профиля, компетентного, ответственного, свободно владеющего своей профессией и ориентированного в смежных отраслях деятельности, способного к эффективной работе по специальности на уровне мировых стандартов, готового к постоянному профессиональному росту...» Кроме того, в концепции декларировано, что «государство возвращается в образование как гарант качества образовательных услуг...», и обозначены основные цели — доступность, эффективность и качество. По инициативе Минобразования создается полиция качества для выделенных зон риска: негосударственного сектора, филиалов, экономического и юридического образования. Система управления качеством образования признана неотъемлемой компонентой вузовской деятельности, без которой невозможно пройти государственную аттестацию и аккредитацию. За последний год проведено несколько десятков конференций, посвященных различным аспектам качества образования.

Об этой проблеме говорят сегодня так много, что возникает естественное желание разобраться, что происходит — катастрофа или некие естественные процессы, или это просто модная, причем вечная, тема.

Автономия дала возможность вузам активно развиваться, увеличивая платный прием, расширяя негосударственный сектор, сеть филиалов и представительств. Сегодня в России в вузы поступает большинство выпускников школ. Очевидно, не все они готовы к интенсивной интеллектуальной деятельности, что вынуждает высшие учебные заведения под-

страивать свои образовательные программы под их уровень, и это существенный фактор, определяющий качество высшего образования в целом.

Однако эти тенденции характерны не только для России. В развитых странах процент населения, получающего высшее образование, увеличился за последнюю четверть века с 25 до 80 %. Только в США количество частных коммерческих вузов возросло со 165 до 700. Во всем мире численность студентов изменилась в 6 раз (с 13 миллионов в 1960-м году до 89 миллионов в 1995-м). Существенно выросла потребность в повышении квалификации и переподготовке специалистов в результате нарастания структурной безработицы.

Если в начале века объем знаний на планете удваивался каждые 30 лет, то сейчас каждый год знания обновляются, по некоторым оценкам, на 15 %. Установку «образование на всю жизнь» сменила новая парадигма — «образование через всю жизнь». Одного диплома становится недостаточно для успешной карьеры, особенно в бизнесе и политике. Молодежь ориентирована на получение двух, а то и трех дипломов высшего образования, во всем мире именно так сегодня формируется политическая и деловая элита.

Таким образом, в российском образовании повторяются глобальные, мировые тенденции превращения высшего образования из элитного в массовое. Его получают не избранные, а большая часть молодых людей, окончивших средние школы, что, безусловно, определяется переходом к постиндустриальному, информационному обществу.

В докладе национальной комиссии США по проблемам образования, возглавляемой космонавтом Дж. Гленом, на первое место в реформировании американского образования ставится задача быстрого повышения математического и естественнонаучного образования. Авторы доклада полагают, что США могут потерять мировое лидерство по причине понижения уровня математического и естественнонаучного образования, поскольку современный человек должен понимать новые достижения в области информационных технологий, исследованиях генома, микромира, оценивать различные экономические индексы, и т. д. Образование должно помогать аккумулировать принципиально новую информацию. Отсюда

единственный вывод — необходимо усиление математического и естественнонаучного образования.

Российская система высшего образования, обладающая известной степенью консерватизма, нацеленная в первую очередь на фундаментальную подготовку специалистов, многократно доказала, что такое образование в нашей стране считается пока лучшим. Поэтому на девятом съезде Евразийской ассоциации университетов по предложению ее председателя ректора МГУ В. А. Садовниченко намечена программа, закрепляющая лучшие достижения в фундаментализации отечественного высшего образования.

Безусловно, развитие массового образования в мире стало возможным благодаря использованию информационных ресурсов нового типа, в первую очередь электронных источников информации удаленного доступа, получаемых через глобальные компьютерные сети. Создание мегауниверситетов совпало по времени с интернетовским бумом, и в значительной степени ему и обязано. Качество образования перестало непосредственно зависеть от локальной информации, сконцентрированной в университетской библиотеке. Открытые электронные каталоги, полнотекстовые базы данных, специализированные образовательные порталы создают принципиально новые способы получения информации. Появилась возможность работы с редкими, ранее недоступными информационными образовательными ресурсами. Современные «поисковики» позволяют в ограниченное время собрать необходимую информацию как для образовательной, так и для исследовательской работы.

К сожалению, темпы и уровень информатизации в России не позволяют пока отечественным вузам выступить в роли надежного поставщика информационных ресурсов. И этот фактор будет негативно влиять на качество образования до тех пор, пока мы не преодолеем отставание в области информационных технологий.

Соединение новейших информационных технологий и лучших традиций российского образования позволит при относительно небольших затратах ресурсов существенно улучшить качество подготовки специалистов. По словам Билла Гейтса относительно экономических преимуществ информационных техно-

логий, «красота электронного мира проявляется и в том, что дополнительные затраты на расширение круга людей, использующих образовательные материалы, после определенных вложений практически равны нулю». Согласно некоторым данным, новые образовательные технологии снижают стоимость обучения на 30–40 % и сокращают его продолжительность на 20–40 %.

Правительством Российской Федерации в августе 2001 года принята Федеральная целевая программа «Развитие единой образовательной информационной среды на 2001–2005 гг.». Эта программа является широкомасштабной по затратам, многоаспектной, межотраслевой. Ее реализация чрезвычайно важна для нашей страны. Среди основных целей программы: развитие информационных технологий для системы образования, повышение квалификации и профессиональная переподготовка кадров, оснащение образовательных учреждений средствами информатизации, организация системы технического обслуживания.

Даже при отсутствии отечественных стандартов многие вузы уже начали работу по формированию современной образовательной среды. Сегодня потребитель оценивает вуз в том числе и по качеству его образовательного портала — актуальности, предметной адекватности и периодичности обновления.

В Тюменском университете также принята программа информационного обеспечения учебного процесса, научных исследований и управления. На ее финансирование только в 2001 году было затрачено около 25 млн рублей из внебюджетных источников, что составило 50 % от общего объема федерального финансирования университета. Это соотношение убедительно демонстрирует значимость информационных технологий во всей стратегии развития университета.

Новые технические возможности позволяют университету сосредоточиться на образовательных технологиях. Именно они обеспечивают наибольшее продвижение в плане повышения качества массового образования. В рамках университетской целевой программы реализуются следующие технологии открытого образования:

— сетевые технологии, позволяющие активно формировать образовательный портал университета;

— кейс-технологии, формирующие современный набор учебно-методических материалов, доступных каждому студенту вне зависимости от формы обучения;

— телекоммуникационные технологии, позволяющие проводить занятия с удаленными аудиториями в режиме реального времени с обратной связью.

Однако, если высшее профессиональное образование становится по определению массовым, то потребность в элитном образовании не только не исчезла, но даже наоборот, еще сильнее обострилась. И не стоит уповать на то, что в массовом потоке сами по себе отберутся и отшлифуются жемчужины первоклассно подготовленных специалистов. Раньше любой специалист даже с незаконченным высшим образованием устраивал наших потребителей. В номенклатурной кадровой системе процент специалистов с высшим образованием был одним из основных показателей эффективности работы управленцев. В рыночной экономике этого показателя нет и, в принципе, не может быть. А вот присутствие в фирме, управленческой структуре специалистов с элитной профессиональной подготовкой определяет имидж фирмы.

Таким образом, проблема как бы распадается на две части: качество массового высшего профессионального образования и принципиально иное качество элитного высшего образования. Понятно, что организационные подходы к решению проблемы будут абсолютно разными. Всем студентам дать элитную подготовку российская высшая школа не в состоянии. Не те материальные, финансовые и кадровые возможности у вузов, не тот уровень интеллекта и мотивации у студентов, да и не везде такие специалисты будут востребованы. С этим связана необходимость перехода российского высшего образования к многоступенчатой подготовке специалистов к более активному использованию дополнительных образовательных программ. Сегодня классический университет обязан предоставить выпускнику, кроме основной программы, еще и некий «джентльменский» набор дополнительного образования — это и программы MBA, и CISCO-академии, и всевозможные сертифицированные курсы.

Концепция модернизации высшего образования в России предполагает также проведе-



ние необходимых структурных преобразований. Для реализации программ элитного обучения будут формироваться федеральные исследовательские университеты, крупные университетские комплексы, обеспечивающие проведение единой государственной политики в области развития приоритетных направлений образования, науки, техники и технологий. Именно такие комплексы университетского типа смогут формировать профессиональную элиту, выявлять и поддерживать талантливую и одаренную молодежь.

Особое значение в вузовской деятельности уделяется сегодня созданию системы управления качеством образования. Теория и практика управления качеством имеют многолетнюю историю, истоки которой сугубо технические — инженеры на производстве оценивали качество продукции, первоначально используя простые операции контроля параметров изделий, а затем особо выделяя такие свойства, как надежность, ремонтоспособность и пр. С середины XX века управление качеством становится категорией экономической. Конкурентоспособными на рынке оказываются те компании, которые основной своей целью объявляют достижение максимального качества при минимальных затратах. Система всеобщего управления качеством (*TQM — total quality management*) завоевала прочные позиции во многих фирмах. В международной практике появились хорошо зарекомендовавшие себя модели управления качеством в бизнесе и производстве: премии Эдвардса Деминга в Японии, премии Малкольма Болдриджа в США, Европейской премии по качеству, премии Правительства РФ в области качества. Особая роль уделяется подготовке специалистов в области управления качеством. С 1998 года такая подготовка ведется и в России в рамках специальности 340100 «управление качеством» с квалификацией «инженер-менеджер».

Сегодня все чаще вузы рассматриваются как производители образовательных услуг. Поэтому на вузы переносится тот же подход: конкурентоспособным на рынке образовательных услуг становится тот университет, который стремится предоставить наиболее эффективное и экономичное образование наиболее высокого качества. Соответственно, современный университет должен иметь систему управления качеством.

Возникает вопрос, можно ли использовать в системе образования те модели управления качеством, которые были разработаны для бизнеса и производства? Проблема явно неоднозначная. Возражение вызывает упрощенное понимание образования как услуги, в то время как это сложный двусторонний процесс воспитания и обучения. Качество образования — категория фундаментальная, многогранная, требующая системного изучения. Разработки нормативно-технических документов и разного рода рекомендаций и методик здесь явно недостаточно.

Заметим, что российский конкурс «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов» в основном использует модель премии Правительства Российской Федерации в области качества, разработанную для предприятия, стремящегося оценить свою деятельность с учетом ее дальнейшего совершенствования. В основе этой модели лежит *самооценка*, т. е. способ сопоставления своей деятельности и ее результатов с работой предприятия, являющегося образцом, примером. Анализ деятельности осуществляется по пяти группам критериев:

- участие и роль руководства в организации работ по обеспечению качества подготовки специалистов;
- планирование в области обеспечения качества;
- использование потенциала преподавателей, сотрудников, обучаемых;
- рациональное использование ресурсов;
- управление процессами обеспечения качества подготовки специалистов.

Не оспаривая значимость этих критериев, хочется все-таки отметить технологично-производственную специфику данного подхода. Не случайно участники конкурса и лауреаты — в основном технические вузы (Московский институт стали и сплавов, Новосибирский технический университет, Томский политехнический университет и пр.). Кстати сказать, кафедры по оценке качества образования и центры управления качеством образования также созданы сегодня в основном в технических вузах, особенно там, где есть специалисты в области сертификации и стандартизации.

Одним словом, несмотря на то, что сказано и сделано в области управления качеством

образования немало, вузы сегодня только приступают к созданию подобных систем.

С чего начинается такая работа? Безусловно, с выделения цели и основных приоритетов. Определяя основную цель своей деятельности как обеспечение качества образования, вуз выполняет заказ трех потребителей: личности, получающей образование; производства, для которого готовятся квалифицированные специалисты; общества в целом.

Необходимо определить, какие факторы и в какой степени влияют на достижение конечной цели: качество профессорско-преподавательского состава; прием абитуриентов; качество образовательных программ; уровень информационного обеспечения; уровень организации вузовской науки; качество инфраструктуры вуза. На основе этих факторов выделяются критерии системы обеспечения качества образования, по которым можно будет проводить его оценку, а именно:

- содержание образования;
- уровень подготовки специалистов;
- трудоустройство выпускников;
- профессорско-преподавательский состав;
- информационно-методическое обеспечение;
- материально-техническое обеспечение образовательного процесса;
- используемые образовательные технологии;
- научная деятельность.

Оценивая систему по выделенным критериям, следует обратить особое внимание на измерительные инструменты, с помощью которых измеряемый объект или явление сравнивается с некоторым эталоном. Измерения, которые являются условно количественными аналогами качественных явлений, имеющих различную природу (социальную, нравственную, психологическую, педагогическую и т. п.), в социологии называют квалиметрией. При этом стоило бы оговориться, что полная формализация критериев качества вряд ли возможна, так как в оценке интеллектуальной деятельности существуют не поддающиеся формализации аспекты. Поэтому только построение математических моделей позволит глубже понять и оценить проблему, нащупать связи между критериями качества и другими составляющими и управляю-

щими воздействиями на систему обеспечения качества.

Эффективная работа системы обеспечения качества подразумевает наличие четырех обязательных компонентов согласно циклу Деминга: планирование качества; обеспечение качества; контроль качества; корректирующие действия.

Необходимо регулярно, с привлечением внешнего аудита и экспертизы, оценивать результаты деятельности вуза. В принципе функции такого внешнего аудита ежегодно должны выполнять государственные аттестационные комиссии. Но они явно не справляются с этой задачей. В лучшем случае Министерство образования назначает председателя такой комиссии по представлению вуза, а все остальные члены комиссии — те же самые преподаватели вуза, профессиональную деятельность которых и призваны оценивать ГАКи.

Сравнительно давно педагогическая общественность осознала, что итоговый контроль — функция не самого вуза, а независимой инспекции, но практическая реализация создания такой инспекции задерживается. Следует признать, что более эффективной была бы инспекция, проводимая не министерствами и ведомствами, а профессиональными корпорациями. В первом приближении функции координатора могли бы взять на себя УМО по направлениям подготовки, которым следовало бы делегировать большую часть функций, связанных с лицензированием, аттестацией и аккредитацией вузов.

Должен быть разработан механизм самоанализа, позволяющий максимально объективно выделить недостатки и слабые места вуза. На основе самоанализа и оценки экспертов разрабатываются управленческие решения, позволяющие последовательно преодолевать выделенные недостатки и улучшать работу системы. Определяются стратегические, долгосрочные и краткосрочные направления деятельности по обеспечению качества образования.

В Тюменском государственном университете этап осознания проблемы уже прошел. Анализируя итоги деятельности университета за последние пять лет, наряду с успехами нетрудно отметить все болевые точки развития. В университете фактически сложилась система проведения самоанализа, нашедшая свое отражение в самоаттестации специальностей,



тестировании остаточных знаний студентов, ежегодном мониторинге кадрового, научного, информационного потенциала специальностей и кафедр. Оценка качества подготовки выпускников ориентирована как на внутривузовский контроль, так и на внешние отзывы потребителей.

На основе накопленного материала можно сформулировать основную цель в стратегии управления университетом — создание системы обеспечения качества высшего профессионального образования при условии сохранения его фундаментальности на основе поиска новых подходов к повышению эффективности организации и управления образовательным процессом.

Основные стратегические направления деятельности на ближайшие годы, отражающие специфику Тюменского государственного университета, следующие:

1. Определение приоритетных направлений подготовки специалистов с учетом ориентации на рынок труда и специфику развития региона. Обеспечение многоуровневости подготовки и развитие дополнительного образования.

2. Создание условий для непрерывного профессионального роста кадров. Организация различных форм повышения квалификации за счет интеграции с ведущими учебными и научно-исследовательскими центрами России и зарубежья.

3. Развитие современных образовательных технологий. Формирование корпоративной информационной среды, системы открытого образования. Обучение и переподготовка управленческих и преподавательских кадров в области информационных технологий.

4. Создание на базе университета академических и инновационных структур. Формирование научного блока, тесно связанного с образовательным. Формирование инновацион-

ного блока, направленного на привлечение дополнительного финансирования основных видов деятельности и обеспечивающего своеобразный полигон для практического освоения результатов учебных и научных разработок.

Выделенные направления могут лечь в основу системы обеспечения качества подготовки специалистов, которая вместе с внутривузовской системой управления качеством определит содержание целевой программы повышения качества образования в Тюменском государственном университете.

И последнее. Эффективность управления качеством образовательных научных и других услуг — это и есть эффективность управления высшим учебным заведением. Эффективность и качество подготовки специалистов в вузе и есть основная цель стратегического менеджмента в вузе. Действительно, если не обеспечено качество подготовки молодых специалистов, реально достижимое и достигнутое в других вузах в сложившихся условиях, то ни о какой эффективности управления вузом просто не приходится говорить. Другое дело, что в каждом конкретном случае — в зависимости от этапа общественного развития страны, региона, положения конкретного вуза (столичный или региональный университет, сложившийся вуз или вновь образованный) — на первый план могут выходить те или иные задачи стратегического управления. В настоящее время основными факторами, определяющими состояние и возможности качества подготовки специалистов, являются материальная база и использование всего спектра инновационных и информационных технологий. Это не значит, что другие факторы потеряли свою значимость. Просто для выхода российской высшей школы на мировой уровень информатизации образования особенно важен рост качества подготовки специалистов.